

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

**INADIMPLÊNCIA – PERFIL DO INADIMPLENTE E ANÁLISE DOS FATORES  
CAUSADORES NO FINANCIAMENTO DE INFORMÁTICA.**

Trabalho de conclusão de curso submetido ao Departamento de Ciências Contábeis, do Centro Sócio Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

**Acadêmica: Fernanda Regina Cruz Pessi Cavallazzi**

**Orientador: Prof. Vladimir Arthur Fey, M.Sc.**

**Florianópolis – Santa Catarina**

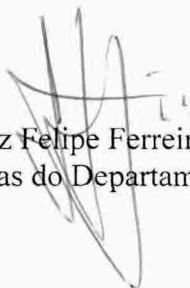
2003

**INADIMPLÊNCIA – PERFIL DO INADIMPLENTE E ANÁLISE DOS FATORES  
CAUSADORES NO FINANCIAMENTO DE INFORMÁTICA.**

Fernanda R C Pessi Cavallazzi

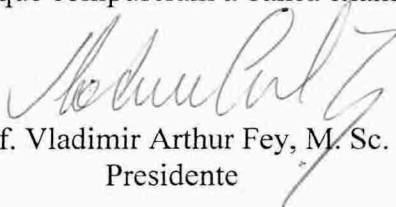
Esta monografia foi apresentada como trabalho de conclusão do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina, obtendo a nota média de 6.0, atribuída pela banca examinadora integrada dos professores abaixo mencionados.

Florianópolis, 27 de junho de 2003.



Prof. Luiz Felipe Ferreira, M. Sc.  
Coordenador de Monografias do Departamento de Ciências Contábeis

Professores que compuseram a banca examinadora:



Prof. Vladimir Arthur Fey, M. Sc.  
Presidente



Prof. Luiz Felipe Ferreira, M. Sc.  
Membro



Prof. José Alonso Borba, Dr.  
Membro

“Tudo posso naquele que me fortalece”

Filipenses 4:13

## AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço a Deus pela oportunidade a mim concedida de poder enriquecer meus conhecimentos com este curso.

Agradeço aos meus pais, Cláudio e Selma pelo amor, dedicação e apoio durante todos os momentos da minha vida.

À minha querida família, meu marido Victor e ao meu filho João Pedro, pela compreensão durante os momentos de ausência.

Ao professor Vladimir pela orientação e tempo dedicado.

Agradeço a minha amiga Thaís pelo conhecimento compartilhado que possibilitou o enriquecimento deste trabalho.

Aos grandes amigos que conheci na universidade e as pessoas que direta ou indiretamente me ajudaram a concluir este curso.

A todos, meu muito obrigado.

.



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 CONSIDERAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 OBJETIVOS .....</b>	<b>11</b>
1.4.1 OBJETIVO GERAL.....	11
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
<b>1.5 JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.6 METODOLOGIA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.7 LIMITAÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 AVALIAÇÃO DO RISCO .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 CONCEITO DE RISCO .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 AS ETAPAS DA AVALIAÇÃO DO RISCO .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4 CRITÉRIOS NECESSÁRIOS PARA UMA OPERAÇÃO DE CRÉDITO.....</b>	<b>19</b>
2.4.1 INÍCIO DA AVALIAÇÃO DE CRÉDITO .....	20
2.4.2 O COMITÊ DE CRÉDITO .....	21
2.4.3 DECISÃO DE CRÉDITO .....	22
<b>2.5 RISCO DO FINANCIADOR OU CONCESSOR DO CRÉDITO .....</b>	<b>22</b>
<b>2.6 RISCO PARA O FINANCIADO OU TOMADOR DO CRÉDITO.....</b>	<b>23</b>
<b>3. CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1 ESTRUTURA DE CRÉDITO DO BANCO X.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 FASES DA INADIMPLÊNCIA DO BANCO X .....</b>	<b>26</b>
<b>4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1 VALOR DO FINANCIAMENTO.....</b>	<b>29</b>
<b>4.2 COMPROMETIMENTO DE RENDA.....</b>	<b>31</b>

<b>4.3 FAIXA DE IDADE .....</b>	<b>33</b>
<b>4.4 PRAZO DE FINANCIAMENTO .....</b>	<b>36</b>
<b>4.5 SEXO .....</b>	<b>38</b>
<b>4.6 FORMA DE PAGAMENTO .....</b>	<b>40</b>
<b>4.7 PRINCIPAIS CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA.....</b>	<b>41</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>43</b>
<b>6. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>46</b>

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Total de financiados – por faixa de financiamento .....	29
Quadro 2 – Inadimplentes – por faixa de financiamento .....	30
Quadro 3 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por faixa de financiamento .....	30
Quadro 4 – Adimplentes – por faixa de financiamento .....	30
Quadro 5 – Total de financiados – por comprometimento de renda.....	32
Quadro 6 – Inadimplentes – por comprometimento de renda.....	32
Quadro 7 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por comprometimento de renda	32
Quadro 8 – Adimplentes – por comprometimento de renda.....	33
Quadro 9 – Total de financiados – por faixa de idade .....	34
Quadro 10 – Inadimplentes – por faixa de idade .....	34
Quadro 11 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por faixa de idade .....	34
Quadro 12 – Adimplentes – por faixa de idade .....	35
Quadro 13 – Total de financiados – por prazo do financiamento.....	36
Quadro 14 – Inadimplentes – por prazo do financiamento.....	36
Quadro 15 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por prazo de financiamento ....	37
Quadro 16 – Adimplentes – por prazo do financiamento .....	37
Quadro 17 – Total de financiados – de acordo com o sexo .....	38
Quadro 18 – Inadimplentes - de acordo com o sexo.....	38
Quadro 19 - – Inadimplentes em relação ao total financiado – de acordo com o sexo.....	39
Quadro 20 – Adimplentes – de acordo com o sexo .....	39
Quadro 21 – Total de financiados – por forma de pagamento.....	40
Quadro 22 – Inadimplentes – por forma de pagamento.....	40
Quadro 23 - – Inadimplentes em relação ao total financiado – por forma de pagamento .....	40
Quadro 24 – Adimplentes – por forma de pagamento.....	41
Quadro 25 - Fatores causadores da inadimplência .....	42

## RESUMO

Os bancos hoje em dia estão interessados a buscar novos clientes. Com a grande concorrência procuram oferecer produtos e serviços de qualidade com taxa de juros cada vez mais atrativos.

Este trabalho de monografia pretende, num primeiro momento demonstrar os critérios de uma concessão de crédito e os riscos que se pode obter na hora da aprovação de crédito.

No que tange ao estudo de caso, será verificado o perfil do cliente inadimplente que adquiriu um financiamento de informática durante o período de janeiro de 1999 a dezembro de 2000. Relacionando com prováveis motivos da inadimplência, ou seja, os bancos tendem a analisar a sua carteira de cobrança para melhor elaborar os critérios de aprovação visando minimizar os clientes inadimplentes.

## **1. INTRODUÇÃO**

Este capítulo visa proporcionar uma visão geral da abordagem do trabalho, os objetivos que se pretende alcançar, qual metodologia será utilizada bem como quais limitações foram encontradas, além da forma de organização no qual este estudo foi desenvolvido.

### **1.2 CONSIDERAÇÕES GERAIS**

Existem vários obstáculos para que uma concessão de crédito se concretize. Um dos mais complexos e discutidos na literatura financeira é a avaliação do risco envolvido na operação de empréstimo.

É diante de mercados cada vez mais voláteis e com novas oportunidades competitivas que surge a questão de qual seria a melhor forma de se obter sucesso dentro do mercado financeiro. Atualmente, bancos, principalmente, percebem que as razões para sua existência no mercado passam pela administração do risco, já que o objetivo da avaliação do mesmo é avaliar a qualidade do crédito e do cliente e sua contribuição para a carteira de empréstimos, bem como a qualificação desta em termos de situação atual e sensibilidade a possíveis negócios futuros.

Histórica e culturalmente, os brasileiros adquirem bens ou serviços para pagamento a prazo.

Dessa forma, vender a crédito é entregar o bem ou serviço a terceiro, mediante a promessa de pagamento do preço e no prazo previamente acordado. Muitos pagam suas prestações rigorosamente em dia conforme o contrato, mas muitos, por razões diversas, as

atrasam por períodos prolongados, ou efetivamente nunca pagam, ocorrendo assim a inadimplência.

Nesta monografia, delinear-se-á o perfil do consumidor que deixa de pagar sua compra a crédito, ficando conhecido como, aquele que adquiriu crédito e não concretizou o pagamento. Esta pesquisa analisará os consumidores que adquiriram equipamentos de informática através de um banco aqui chamado de Banco X e que atua na região da grande Florianópolis, no período compreendido entre janeiro 1999 e dezembro de 2000.

Toda pesquisa estará baseada num estudo de caso, onde abordar-se-á os critérios de análise para concessão de crédito adotado pelo Banco X. Os inadimplentes em questão serão determinados por pesquisa direta junto aos 5991 clientes/consumidores que adquiriram equipamentos de informática sob forma de financiamento, no período de janeiro de 1999 a dezembro de 2000.

Nas ponderações a respeito dos resultados obtidos, serão destacados os fatores que mereceram importância para o Banco X, estruturando-os de forma a facilitar a análise de seu risco financeiro.

### **1.3 PROBLEMA**

O mercado consumidor, mais especificamente o de bens duráveis em geral, vem sofrendo considerável crescimento nos últimos anos. Principalmente aquele que diz respeito à informática. A modernização e a informação passaram a estar disponíveis para todos que desejarem.

Portanto, uma das razões que propiciaram um aumento nas vendas a crédito foi o crescimento da demanda no mercado. Conseqüentemente, as financeiras e bancos, passaram a

oferecer “a modernidade” para todas as classes sociais através de seus financiamentos, enxergando nestes clientes mais uma forma de aumentar seus lucros.

Em muitos países principalmente no Brasil, o crediário é um hábito constante na vida do consumidor.

Atraídas pela mídia, as pessoas são induzidas ao consumo, tendendo a concretizá-lo. No ato da compra a crédito, grande parte dos consumidores, não possuem o controle exato do seu orçamento familiar. No longo prazo, cresce a possibilidade de ocorrência de acidentes ou imprevistos com o consumidor, inclusive perda total da fonte de renda (desemprego) podendo resultar em inadimplência temporária ou permanente.

Venda a crédito é “alienação de coisa que nos pertence, mediante o pagamento de um preço” (Hoepers, 1990, p.22).

Neste sentido, propõe-se como problema deste estudo o seguinte questionamento: Existe a relação entre a aprovação de crédito e a inadimplência?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GERAL**

O objetivo geral deste trabalho consiste em conhecer o inadimplente e identificar quais foram os fatores que contribuíram para a inadimplência ocorrida em uma agência bancária

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Os objetivos específicos compreendem:

- Esclarecer a definição de risco nas operações específicas do Banco X.

- Conhecer os critérios e as etapas de uma concessão de crédito
- Relacionar as etapas da cobrança do Banco X
- Caracterizar o perfil do inadimplente, identificando algumas variáveis: valor do financiamento, comprometimento de renda, idade, prazo do financiamento, sexo e forma de pagamento.
- Analisar a inadimplência no Banco X, relacionando-a aos possíveis ou principais fatos que ocasionaram a falta de pagamento.

## **1.5 JUSTIFICATIVA**

Os negócios passaram a expandir-se cada vez mais, trazendo maiores oportunidades para as empresas, porém a complexidade das transações tornaram-se maiores. Essa complexidade faz com que as organizações fiquem mais expostas ao erro. É sobre este suposto erro, ou sobre o risco que as organizações correm quando entram num determinado negócio, que será comentado neste trabalho, visando adotar uma "estratégia que possa medir o risco financeiro das operações com uma maior eficácia" (SCHNEIER & MICCOLIS, 1998 p. 124), minimizando ou extinguindo a possibilidade de erros no momento da tomada de decisão; sempre baseando-se nos contratos de consumidores inadimplentes na área de informática, para assim, identificar recursos que melhor atingirão seus objetivos, concedendo crédito com pouco risco.

Num mercado onde a maioria da população desconhece como calcular a taxa de juros embutida em um financiamento, o consumidor tende a escolher o plano de pagamento que melhor se enquadre em seu orçamento, ou seja, se seu orçamento permitir mais uma prestação, buscando quem lhe ofereça melhores condições de pagamento.



As financeiras, por sua vez, estabelecem critérios para a concessão de financiamentos, mas que nem sempre garantem o pagamento por parte dos tomadores.

Assim considerando as leis gerais da economia, onde a procura reflete o desejo dos consumidores e o quanto estes estão dispostos a pagar para satisfazerem seus desejos; e a oferta expressa as condições e os respectivos custos de produção é que se conclui que os critérios de análise criados pelas financeiras e bancos visam reduzir o risco financeiro das operações, já que o mercado é, de forma geral, estável, mas sofre constantes incertezas e flutuações.

Existe a possibilidade de conceder um crédito errado, com isso ocorre a necessidade de conhecer os critérios básicos para a concessão. Após a aprovação do crédito pode ocorrer o fato de o tomador não efetuar o pagamento da prestação, causando a inadimplência.

Para as instituições é fundamental conhecer o perfil de seu inadimplente, podendo assim verificar e aperfeiçoar os critérios da aprovação de crédito. Também é fundamental conhecer os motivos que causaram a inadimplência.

O estudo que ora se inicia, procurará mostrar a importância da análise e considerações sobre risco na aprovação de crédito. Também o perfil dos inadimplentes e os motivos causadores da inadimplência no Banco X

## **1.6 METODOLOGIA**

O ser humano procura a cada instante querer se aprimorar aos estudos e acontecimentos. A necessidade de buscar novas soluções aos problemas que surgem, faz com que a dedicação de todos aumente.

Pode-se produzir conhecimento através da pesquisa que, para LAKATOS E MARCONI (1985, p.15) é

"uma indagação minuciosa ou exame crítico e exaustivo na procura de fatos e princípios, uma diligente busca para averiguar algo. Pesquisa não é apenas procurar a verdade, é encontrar respostas para questões propostas utilizando métodos científicos."

Com esta definição, este estudo tem como objetivo esclarecer alguns procedimentos que estão ocorrendo. Sempre salientando que esta monografia não tem por objetivo colocar um ponto final com relação ao risco financeiro e sim visa esclarecer algumas atitudes que o Banco X vem tomando para obter uma melhor lucratividade/rentabilidade.

Para GOODE e HATT (1979; p.422) o estudo de caso "É um meio de organizar os dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado". Enquanto GIL (1995; p.78) com um conceito mais detalhado diz que "O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimento amplo e detalhado do mesmo".

Portanto, nesta monografia, verificar-se-á a utilização do método analítico dedutivo para a análise e discussão dos resultados. Todo levantamento da população que financiou equipamentos de informática através do Banco X e que deu suporte à análise desenvolvida, foi realizado na região da grande Florianópolis, no período que compreende janeiro de 1999 a dezembro de 2000.

Durante o período em que a pesquisa foi realizada, 5991 clientes adquiriram equipamentos de informática. Contudo, a população que correspondeu esta análise, foi de 310 clientes, pois foram os que contraíram financiamento e se tornaram inadimplentes; tendo sido seus contratos baixados para prejuízo.

Nesta análise identificar-se-á as seguintes variáveis: valor do financiamento, comprometimento de renda, idade, prazo do financiamento, sexo e forma de pagamento.

Como a filial do banco em questão pode ser considerada pequena, será possível realizar a observação direta, por intermédio do levantamento de dados, fornecidos pelo Banco X.

Todos os dados obtidos serão tabulados e transformados em quadros, que facilitarão as análises e demonstração dos mesmos.

Algumas informações necessitarão da ajuda da matriz do Banco X. Estas serão fornecidas através de comunicação interna de acordo com os critérios de sigilo estabelecidos pela empresa.

A pesquisa compreenderá um total de quatro estágios. São eles: levantamento de dados, tabulação, análise e conclusão.

## **1.7 LIMITAÇÕES**

É preciso que se deixe claro que existem algumas limitações nesta pesquisa, começando pelo anonimato da instituição/banco envolvido.

Este trabalho limitar-se-á a avaliar os casos de inadimplência no segmento de informática num período de janeiro de 1999 a dezembro de 2000. Portanto, houve casos onde alguns clientes atrasaram seus financiamentos, mas efetuaram seus pagamentos após contato ou acordo com o Banco. Estes casos não entraram na pesquisa, pois foram considerados pela instituição, contratos quitados, mesmo com atraso.

Desta forma, chegou-se a um total 5991 clientes que adquiriram financiamento neste período, mas nos detivemos apenas em 310 casos que se tornaram inadimplentes.

O último fato delimitador que merece destaque reside na ressalva de que os resultados que serão obtidos com a realização do estudo, dizem respeito somente ao Banco X, não podendo servir de base para outras instituições.

A classificação do risco foi levada em consideração a do Banco X e não a do Banco Central

O financiamento de informática se limita apenas ao equipamento, computador.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Este capítulo visa apresentar embasamento teórico que possa esclarecer a relação existente entre análise de risco, concessão de crédito e inadimplência.

### **2.1 AVALIAÇÃO DO RISCO**

Através da oferta de recursos de um Banco aos seus clientes, surge a figura do risco, Ao se avaliar este risco, torna-se mais fácil a escolha de políticas que serão utilizadas no instante da concessão de crédito.

A avaliação do risco vem de encontro às necessidades dos agentes envolvidos, que é a de adotar "uma estratégia que possa medir o risco financeiro das operações com uma maior eficácia" (SCHNEIDER & MICCOLIS, 1998 p.124), minimizando ou extinguindo a possibilidade de erros no momento da efetivação das operações.

Assim, dentro do processo decisório analisam-se as previsões para somente após tomar a decisão que melhor resultado trará para os agentes envolvidos. Isso porque na maior parte das vezes, após se analisar previsões, os agentes conseguem identificar a melhor forma de atuar no

processo, conseguindo até elaborar um planejamento coeso ou definir um plano de atuação que possa corrigir certos desvios ou erros que venham a surgir na relação dificultando a concretização dos objetivos já traçados anteriormente.

Para melhor avaliar o risco de uma operação no processo decisório é necessário levar-se em consideração a experiência das situações vividas anteriormente, dar-se o julgamento ideal para cada situação examinando a possibilidade de uma decisão ser ou não efetivada e ainda deve-se avaliar o ambiente envolvido no processo das decisões sob dois aspectos: o antes e o depois da operação se efetivar.

Para tanto, não se pode esquecer que, no momento da tomada de decisões é fundamental a avaliação dos riscos que envolvem a operação ou transação, já que o risco e a incerteza estão presentes quase que constantemente nas decisões em geral.

## **2.2 CONCEITO DE RISCO**

Pode-se definir risco como "o grau de incerteza a respeito de um evento" (SOLOMON & PRINGLE, 1981 p. 308) ou "a possibilidade de perda" (GITMAN, 1984 p. 131,144).

Segundo Securato, (SECURATO, 1996 p. 44), "risco financeiro é entendido como a falta de liquidez da empresa para saldar seus compromissos e está intimamente ligado à questão do endividamento da empresa, do controle de custos, ou da variabilidade das vendas".

No momento da tomada de decisão, o Decisor deve procurar assumir uma postura que vise

"eliminar, o quanto possível, os efeitos dos riscos. As formas mais comuns de minimizarmos os riscos em finanças são: as garantias, as defesas ou hedgers, que consistem na elaboração de operações que atuam no sentido de se contraporem ao risco assumido, e os acréscimos das taxas de juros, de maneira que possamos repassar os custos correspondentes ao risco". (SECURATO, 1996 p. 36).

Desta forma o Decisor deixa de se colocar diante do risco de forma passiva, passando a encará-lo de modo ativo, chegando a alcançar melhores resultados nas operações que lhe são expostas.

### **2.3 AS ETAPAS DA AVALIAÇÃO DO RISCO**

Quando uma instituição se propõe a criar uma política que possa minimizar seus riscos em suas operações, esta deve avaliar muitos aspectos, mas principalmente àquele ligado à possibilidade de perda. Isso porque é com base

“na política geral de crédito e, também, tecnicamente considerando os spreads das operações, que se define um percentual máximo em relação a seus recursos emprestados que estas podem suportar como perda, embutindo este custo nas taxas cobradas” (Santi Fº, 1997, p.11).

Como qualquer outra empresa preocupada em manter-se no negócio, o Banco X vem buscando informações existentes no mercado e em seus relatórios internos, em estudos da própria análise de risco e da própria administração de sua carteira, avaliada principalmente através dos casos ou contratos de clientes considerados inadimplentes com a instituição um suporte para elaborar sua gestão ou estratégia diante do risco de crédito que estará enfrentando em suas transações. Sejam elas nas concessões de crédito ou até mesmo na captação de recursos.

Desta forma, é por intermédio destes estudos que devem ser continuamente monitorados, para avaliar sua eficiência, que esta instituição constantemente avalia seus métodos utilizados para medir os risco das operações, principalmente aquelas que dizem respeito a concessão de crédito.

Não se pode deixar de considerar que qualquer mudança no cenário econômico pode ser suficiente para enfraquecer as previsões ou decisões com relação aos métodos que

estão sendo utilizados naquele determinado momento. Por isso, há necessidade da reciclagem, dos métodos e modelos utilizados na gestão do risco.

O *spread* utilizado pelo Banco X no segmento de informática, bem como nos demais segmentos, pode ser entendido como sendo a taxa de juros praticada menos a captação dos recursos. Isso vai depender do tipo de produto que estará sendo oferecido ao mercado, o prazo que se dará ao negócio, além da inadimplência dos consumidores de cada segmento.

Nesta instituição existem três etapas que envolvem a avaliação do risco.

A primeira etapa está relacionada ao momento da captação do dinheiro por parte da Tesouraria do Banco.

Num segundo instante, avalia-se qual a melhor forma de repasse de certa parte deste dinheiro, já captado para cada departamento do banco envolvido com financiamentos.

Por último seria o repasse desta quantia para as filias que assim, poderão oferecer os serviços e produtos do Banco para seus clientes e repassar através de taxa de juros.

Cumpridas todas as etapas para a concessão do financiamento, é feita a liberação do crédito. Cabe agora ao cliente efetuar o pagamento de acordo com as normas pré - estabelecidas no contrato.

## **2.4 CRITÉRIOS NECESSÁRIOS PARA UMA OPERAÇÃO DE CRÉDITO**

No mercado , pode-se afirmar que a preocupação com o risco de crédito deve estar presente, pois, créditos mal concedidos podem significar enormes problemas para a instituição financeira que o concedeu.

A concessão de crédito é caracterizada de acordo com os critérios adotados por cada instituição financeira que o disponibiliza. De um modo geral, estes critérios estão fundamentados na suposição de que os empréstimos serão pagos pelo tomador.

Algumas medidas governamentais rígidas chegam a afetar consumidores e proprietários de rendas, impondo restrições ao mercado no momento da concessão de créditos. Com um mercado recessivo, pode-se afirmar que a preocupação com o risco de crédito torna-se mais presente, pois créditos mal concedidos podem significar enormes problemas para a instituição que o concedeu tanto a curto quanto a longo prazo.

O cliente interessado em fazer um financiamento será submetido à análise de crédito. Estas análises são: SPC, Serasa, referências comerciais, confirmação de residência, confirmação de crédito. Estas são as checagens obrigatórias para todos os casos, existem outros procedimentos que depende do valor do financiamento. Como por exemplo: Valor superior a R\$ 30.000,00 é solicitado uma visita ao local de residência e conversar pessoalmente com o financiado.

Segundo Securato (1996), existem certos critérios básicos que se deve seguir, no momento de uma operação de crédito:

Início da avaliação de crédito;

Comitê de crédito do banco;

Decisão de crédito.

#### **2.4.1 INÍCIO DA AVALIAÇÃO DE CRÉDITO**

A operação para a concessão de crédito se inicia no momento em que uma pessoa física ou jurídica entra em contato com o banco para que este lhe financie algo. Primeiramente



são expostas as necessidades dos clientes, como e onde será utilizado o empréstimo, bem como qual será a melhor forma de pagamento do mesmo.

Após todos os argumentos expostos e convencidos da viabilidade de se efetuar a transação, o banco dá início ao processo de análise do crédito. Durante a análise do crédito, os clientes apresentam as documentações exigidas para a efetivação da operação. Essa documentação varia de banco para banco e também se altera caso o cliente seja uma pessoa física ou jurídica.

Em alguns casos, quando a instituição financeira não se sente segura com a apresentação dos documentos, a análise é complementada com uma visita de uma pessoa do banco que atua na área de crédito.

Após a análise, junta-se a ela a documentação que foi minuciosamente estudada, para a seguir apresenta-las ao comitê que irá ou não aprovar o crédito aos clientes. Dependendo do banco e do valor que será liberado, existirão um ou mais comitês que examinarão a operação em questão.

#### **2.4.2 O COMITÊ DE CRÉDITO**

Segundo Securato (1996), de uma forma geral, existem pelo menos dois comitês de crédito nos bancos. O primeiro que atua ou aprova crédito até um determinado limite pré - estabelecido e o segundo, que após avaliar a análise de crédito e ouvir o primeiro comitê, decide sobre a aprovação ou não das transações que ultrapassam os limites pré - estabelecidos. Em sua maioria os comitês são compostos pelos membros da diretoria (cúpula) do banco. O primeiro comitê, em geral, é composto pelos gerentes, enquanto que o segundo, na sua maioria é composto por diretores.

No caso do Banco X, o primeiro comitê, que avalia a concessão de crédito até R\$ 30.000,00 é composto por analistas de crédito e gerentes das filiais. E o segundo comitê, que avalia transações com valores superiores é composto por gerentes designados a compor um comitê de crédito.

### **2.4.3 DECISÃO DE CRÉDITO**

É neste momento que a responsabilidade na tomada de decisão aumenta, pois, neste instante surge mais claramente o confronto entre o crédito e o risco. É nesta hora que se pode estar fechando um mau negócio ou perdendo um bom negócio. Assim, no momento da decisão os bancos buscam amenizar os riscos, procurando seguir certos critérios, estabelecidos por eles mesmos, que permitem uma avaliação do risco de crédito evitando assim maiores perdas. Levando em consideração a taxa de juros da operação e deixando sempre claro que na decisão do crédito a coisa mais importante são as informações que se tem no instante da concessão do crédito. Uma concessão de crédito precisa estar baseada em informações minuciosas sobre o tomador e o mercado.

## **2.5 RISCO DO FINANCIADOR OU CONCESSOR DO CRÉDITO**

As financeiras ou até mesmo os bancos, são instituições que têm como um de seus objetivos, o fornecimento de crédito ao seu cliente/consumidor, concedendo-os a capacidade de aquisição de bens duráveis, como por exemplo, equipamentos de informática de forma parcelada. Geralmente, as financeiras são subsidiárias de bancos comerciais, que captam recursos do público em geral, transformando em lucro os juros cobrados dos consumidores no momento da concessão de um crédito ou no momento em que este cliente se torna um

devedor.

O risco para o concesso de crédito é a inadimplência, caso ocorra vai precisar fazer um trabalho para recuperar estes valores.

## **2.6 RISCO PARA O FINANCIADO OU TOMADOR DO CRÉDITO**

Os "riscos tendem a ser incorporados aos custos da operação, tornando sua avaliação importante tanto para o tomador (devedor), quanto para o fornecedor (credor) dos recursos" (OLIVEIRA, 1990, p. 30-31).

Dentro de um processo de financiamento bancário, existem dois tipos de risco que o tomador do crédito irá enfrentar: o risco de inadimplência, por insuficiência de receita nos períodos previstos de pagamentos, ou seja, por falta de recursos próprios para liquidar suas parcelas por qualquer motivo alheio a sua vontade; e o risco de taxa de juros, que podem sofrer variações por alterações que venham a acontecer na economia do país.

O risco de taxa de juros afeta principalmente aqueles clientes que necessitam renovar suas dívidas no período do vencimento, estendendo assim seu prazo de pagamento, e decorre da possibilidade de aumento dos juros ao longo desse período se as taxas não forem pré-fixadas.

No caso do Banco X, é preciso explicar que o tomador de financiamentos nos casos descritos acima passa a ser o cliente final, já que os lojistas ou revendas somente intermediam as operações, não sofrendo qualquer problema quanto a inadimplência dos consumidores finais desde que esta inadimplência não tenha sido causada por problemas da não entrega de equipamentos, móveis, viagens, etc.

### **3. CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR**

Dentro do sistema bancário ou financeiro, pode-se encontrar diversos tipos de empréstimos, que variam de acordo com a capacidade de pagamento, interesse, entre outros fatores. Podemos citar como exemplo o leasing, CDC (crédito direto ao consumidor), empréstimo pessoal, imobiliário, entre outros. Neste trabalho será analisado o tipo de empréstimo mais utilizado no Banco X, filial situada na região da grande Florianópolis, que é o CDC (Crédito Direto ao Consumidor).

O CDC – crédito direto ao consumidor, é concedido a pessoas físicas e jurídicas. Todas as operações de financiamento feitas pelas financeiras para a compra de equipamentos de informática, possuem a devida garantia do crédito, que é o próprio bem. Esta garantia utilizada é a alienação fiduciária, que é uma forma especial de garantia próxima da real, isto é, o devedor alienante não é proprietário do bem alienado, tão somente faz uso dele. Uma vez liquidado o financiamento em que essa garantia foi oferecida, a posse indireta retorna as mãos do devedor, que se torna titular com domínio pleno do bem.

O prazo do CDC do Banco X, no segmento de informática, é de até 24 meses, normalmente, com financiamento de 60 a 80% do valor do bem, podendo até, em algumas situações, ser financiado 100% do produto.

#### **3.1 ESTRUTURA DE CRÉDITO DO BANCO X**

Dentro do seu mercado de financiamento, a filial Florianópolis do Banco X, assim como todas as outras situadas no restante do país, busca parceiros (empresas) de todo o

Estado de Santa Catarina, para que estes possam oferecer os produtos do banco aos seus clientes, transferindo-os para o mesmo.

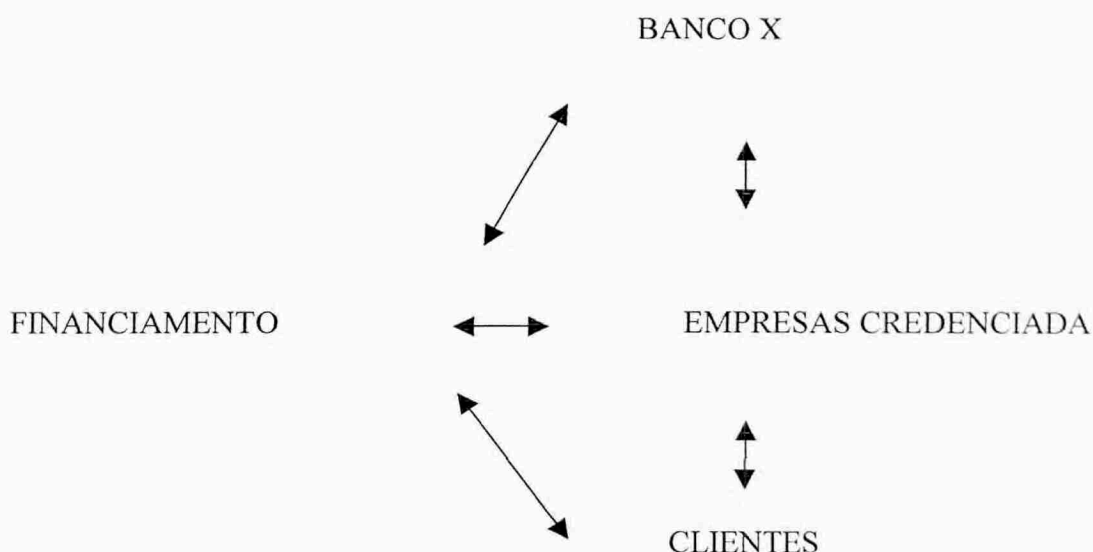
A parceria com as lojas é criada no momento em que o banco as procura para credencia-las ou até mesmo, quando a própria organização mostra interesse em se credenciar com esta instituição – Banco X.

Após uma visita prévia para que tanto o banco quanto a loja se apresente, é necessário que a organização apresente toda a documentação de abertura da empresa exigida pelo banco, e também assine os termos de compromisso com o banco.

A autorização para que a loja possa iniciar seu processo de operações é concedida a partir do momento em que se verifica a situação tanto da pessoa física quanto da jurídica, frente ao sistema de proteção ao crédito, receita federal, fornecedores, bancos, enfim, todos aqueles envolvidos nas transações comerciais da empresa.

Após a concessão do código para que as lojas iniciem suas operações com o banco é ministrado um treinamento com os lojistas, dando início a parceria, que passa a existir efetivamente neste momento. Dessa parceria, surgem novos clientes que passam a compor o cadastro de clientes também do Banco X, esclarecendo que a partir do momento em que as lojas transferem os seus clientes para o banco, estão também transferindo qualquer problema de inadimplência que venha a existir durante o processo de financiamento. Inadimplência esta que estará sendo avaliada nesta pesquisa de forma a identificar melhor o perfil do consumidor.

Para melhor entender o processo é necessário conhecer quais os agentes envolvidos direta e indiretamente nas operações de financiamento:



Dentro deste processo, todas as análises que serão realizadas estarão concentradas nos clientes que passam a compor a relação de financiamento com o Banco X e futuramente tornam-se inadimplentes.

### 3.2 FASES DA INADIMPLÊNCIA DO BANCO X

A inadimplência brasileira vem a cada ano aumentando e preocupando todas as financeiras. Estas visam se aprimorar a cada transação, buscando de alguma forma, evitar a inadimplência.

Paralelo a toda esta preocupação as financeiras buscam aumentar o seu lucro, mas para isto é preciso produzir, então estas tendem a facilitar, ou seja, abrir mais o crédito.

O tomador de empréstimo só pensa no valor da prestação e não calcula os juros que está pagando sobre isto. Já as financeiras, estão cobrando juros cada vez mais altos em função da economia que estamos vivendo e pelo aumento significativo da inadimplência.

Hoje, as financeiras e os bancos, vêm criando novas técnicas de recuperação de crédito, pois o interesse é conseguir o dinheiro de volta e não a mercadoria. Para isso, é de

grande importância possuir uma equipe capacitada para prestar este serviço. São criadas campanhas e oferecida redução dos juros por atraso e principalmente uma conversa amigável com o devedor está trazendo um melhor retorno, ou seja, todos estão mais flexíveis na renegociação da dívida.

Protesto de cheques, títulos, notas promissórias, ação de busca e apreensão e execução de contratos, são procedimentos de cobrança em que alguns casos foram postos em prática, já que no instante do acordo verbal não ocorreu interesse por parte do cliente inadimplente. Mas, pela demora do judiciário e as altas taxas cobradas por tais procedimentos não tem sido instrumentos causadores de grandes impactos na recuperação de crédito.

No caso do Banco X, para melhor facilitar e organizar a cobrança dos clientes que deixam de efetuar seus pagamentos, esta instituição separa por faixa de atraso.

1ª fase - até 30 dias	- preventiva
2ª fase - 31 a 60 dias	- pré-legal
3ª fase - 61 a 359	- legal
4ª fase - após 360 dias	- contratos baixados para prejuízo ( <b>clientes inadimplentes</b> )

Dentro de cada fase existem formas de cobrar do cliente e até mesmo, procedimentos a serem cumpridos, conforme abaixo:

Na 1ª fase é feito um contato com o cliente. É solicitado uma previsão de pagamento e enviado correspondência para o endereço do cliente.

Na 2ª fase, como o cliente não cumpriu com sua palavra, já inicia - se a providência de protesto dos cheques, nota promissória, busca e apreensão, ou até mesmo, visitas no local

onde se encontra o bem financiado como forma de pressionar o cliente a pagar as parcelas em atraso. Estes procedimentos variam conforme o valor do financiamento e se o cliente em questão está localizado, pois muitas vezes depara-se com golpes ou em alguns casos o cliente muda de endereço e o banco perde o contato com o mesmo.

Na 3ª fase, o contrato é enviado para assessoria de cobrança ou para escritórios de advocacia terceirizados juntamente com a documentação necessária para efetivar o processo de busca e apreensão do bem ou em alguns casos a execução da dívida.

A 4ª fase, é aquela onde se avalia os dados estatísticos. Onde o cliente passa a ser considerado inadimplente, ou seja, o cliente, após 360 dias, não mostrou interesse em pagar sua dívida.



#### 4. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Este estudo foi realizado na região da grande Florianópolis, no período que compreendeu os contratos efetivados pelo Banco X, no segmento de informática, entre janeiro de 1999 a dezembro de 2000.

Durante o período acima foram concedidos 5991 financiamentos. Deste total constatou-se que 310 clientes não cumpriram seus compromissos com o Banco X. A análise da população será demonstrada através dos seguintes itens: valor do financiamento, comprometimento de renda, faixa de idade, prazo do financiamento, sexo dos clientes e forma de pagamento.

##### 4.1 VALOR DO FINANCIAMENTO

Este item é de grande relevância para o Banco X, pois se refere ao valor do financiamento efetivado através da liberação do crédito.

Neste estudo os valores do financiamento foram agrupados em três faixas, conforme exposto nos quadros 1,2,3 e 4.

Quadro 1 – Total de financiados – por faixa de financiamento

<b>Faixa de financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até R\$ 4.999,00	5823	97,19%
R\$ 5.000,00 a R\$ 29.999,00	149	2,49%
Acima de R\$ 30.000,00	19	0,32%
TOTAL	5991	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 2 – Inadimplentes – por faixa de financiamento

<b>Faixa de financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até R\$ 4.999,00	290	93,55%
R\$ 5.000,00 a R\$ 29.999,00	20	6,45%
Acima de R\$ 30.000,00	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** dados coletados e elaborados pela autora

Quadro 3 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por faixa de financiamento

<b>Faixa de financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até R\$ 4.999,00	290	4,98 %
R\$ 5.000,00 a R\$ 29.999,00	20	13,42%
Acima de R\$ 30.000,00	0	0%

**Fonte:** dados coletados e elaborados pela autora

Quadro 4 – Adimplentes – por faixa de financiamento

<b>Faixa de financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até R\$ 4.999,00	5533	97,40%
R\$ 5.000,00 a R\$ 29.999,00	129	2,27%
Acima de R\$ 30.000,00	19	0,33%
<b>TOTAL</b>	<b>5681</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** dados coletados e elaborados pela autora

No quadro 1 verifica-se que, em relação ao total de financiamentos, na faixa que compreende até R\$ 4.999,00 encontra-se a maior concentração. Um dos fatores que justificam é o limite da parcela, onde segundo os critérios adotados pelo Banco X, cada parcela mensal não poderá ultrapassar 30% da renda. Em se tratando dos inadimplentes em relação ao total financiado, na faixa que compreende financiamentos de R\$ 5.000,00 a R\$ 29.999,00 o percentual apresentado está muito alto, fazendo rever os critérios de aprovação. Já na faixa que abrange os contratos acima de R\$ 30.000,00 o banco considera estar utilizando critérios bastante rígidos, visto que não houve casos de inadimplência.

Nos quadros 2 e 4 pode-se observar que os inadimplentes e adimplentes se concentram na faixa de financiamento até R\$ 4.999,00.

#### **4.2 COMPROMETIMENTO DE RENDA**

Através do comprometimento de renda verifica-se se cada parcela do valor financiado ou solicitado, corresponde ao limite máximo de 30% do comprometimento da renda, sendo este o limite máximo aceitável pelo Banco X.

Quadro 5 – Total de financiados – por comprometimento de renda

Comprometimento de Renda	Contrato	Percentual
Até 30% da renda	5455	91,06%
De 31% a 50% da renda	369	6,16%
Acima de 51% da renda	167	2,78%
TOTAL	5991	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 6 – Inadimplentes – por comprometimento de renda

Comprometimento de Renda	Contrato	Percentual
Até 30% da renda	289	93,23%
De 31% a 50% da renda	18	5,80%
Acima de 51% da renda	03	0,97%
TOTAL	310	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 7 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por comprometimento de renda

Comprometimento de Renda	Contrato	Percentual
Até 30% da renda	289	5,29%
De 31% a 50% da renda	18	4,87%
Acima de 51% da renda	03	1,79%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 8 – Adimplentes – por comprometimento de renda

<b>Comprometimento de Renda</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até 30% da renda	5166	90,93%
De 31% a 50% da renda	351	6,19%
Acima de 51% da renda	164	2,88%
TOTAL	5681	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Nos quadros 5,6,7 e 8 verifica-se o comportamento do financiamento concedido à clientes segundo sua faixa de renda, ou melhor dizendo, segundo seu comprometimento de renda.

Observa-se que aqueles contratos onde o consumidor comprometeu até 30% de sua renda ou da renda familiar, a inadimplência é mais acentuada. Esta faixa também apresenta o maior índice de inadimplência. Estes dados coincidem ainda, com o maior número de financiamentos concedidos, justificando a concentração.

#### **4.3 FAIXA DE IDADE**

Para o Banco X, a idade do cliente está diretamente relacionada à responsabilidade. O indivíduo que se encontra na faixa entre 35 e 64 anos tem maior acesso ao crédito.

Quadro 9 – Total de financiados – por faixa de idade

<b>Faixa de Idade</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até 21 anos	730	12,19%
22 a 34 anos	2012	33,58%
35 a 64 anos	3108	51,88%
Acima de 65 anos	141	2,35%
<b>TOTAL</b>	<b>5991</b>	<b>100%</b>

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 10 – Inadimplentes – por faixa de idade

<b>Faixa de Idade</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até 21 anos	35	11,29%
22 a 34 anos	159	51,29%
35 a 64 anos	110	35,48%
Acima de 65 anos	06	1,94%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 11 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por faixa de idade

<b>Faixa de Idade</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até 21 anos	35	4,80%
22 a 34 anos	159	7,90%
35 a 64 anos	110	3,53%
Acima de 65 anos	06	4,25%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 12 – Adimplentes – por faixa de idade

<b>Faixa de Idade</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Até 21 anos	695	11,78%
22 a 34 anos	1853	31,40%
35 a 64 anos	2998	54,53%
Acima de 65 anos	135	2,29%
TOTAL	5681	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Nos quadros 9,10 e 12 é possível observar um comportamento relativamente homogêneo nas faixas de idade: 22 a 34 e 35 a 64 anos. Este comportamento pode ser explicado pelo fator família: por ter obrigações familiares há a necessidade de aquisição de equipamentos de informática, compromissos/imprevistos familiares podem provocar a inadimplência. No quadro 11 pode-se observar uma concentração na idade de 22 a 34, o que possibilita uma melhor observação na hora da concessão de crédito.

A faixa de até 21 anos, pela pouca idade, geralmente é composta por indivíduos solteiros, que residem com os pais, o que na maioria das vezes implica em menores responsabilidades, com gastos reduzidos, tendo ainda uma forma de complementação no caso de imprevistos.

Os indivíduos, maiores de 65 anos, dependendo da atividade que exerciam; na maioria dos casos mantêm-se ativos, o que além da aposentadoria possibilita fonte de renda extra.

#### 4.4 PRAZO DE FINANCIAMENTO

Através do prazo do financiamento que o cliente firmou com o Banco X é possível avaliar sua potencialidade de quitação do contrato. Principalmente no que diz respeito a equipamentos de informática que logo se depreciam. Assim, quanto mais longo é o prazo de financiamento, maior é o risco do Banco X.

Quadro 13 – Total de financiados – por prazo do financiamento

<b>Prazo do Financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
De 01 a 12 parcelas	4376	73,04%
De 13 a 24 parcelas	1599	26,69%
Acima de 24 parcelas	16	0,27%
TOTAL	5991	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 14 – Inadimplentes – por prazo do financiamento

<b>Prazo do Financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
De 01 a 12 parcelas	164	52,90%
De 13 a 24 parcelas	143	46,13%
Acima de 24 parcelas	03	0,97%
TOTAL	310	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**



Quadro 15 – Inadimplentes em relação ao total financiado – por prazo de financiamento

<b>Prazo do Financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
De 01 a 12 parcelas	164	3,75%
De 13 a 24 parcelas	143	8,94%
Acima de 24 parcelas	03	18,75%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 16 – Adimplentes – por prazo do financiamento

<b>Prazo do Financiamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
De 01 a 12 parcelas	4212	74,14%
De 13 a 24 parcelas	1456	25,63%
Acima de 24 parcelas	13	0,23%
TOTAL	5681	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

No quadro 13 é possível observar que o prazo de financiamento é mais concentrado no plano que compreende de 01 a 12 parcelas. Isso porque, como já falamos, este tipo de bem adquirido é rapidamente depreciado pelo mercado. Pode-se afirmar isto, pois observa-se que a tecnologia vem avançando cada vez mais e as indústrias de informática lançam novidades no comércio, desvalorizando assim, os equipamentos anteriores.

Portanto, observa-se que no prazo acima de 24 parcelas a inadimplência em relação ao total financiado é mais acentuada e em contra partida a faixa de 01 a 12 parcelas apresenta o maior índice de adimplência.

#### 4.5 SEXO

Os indivíduos do sexo masculino em relação aos do sexo feminino, na maioria das vezes, tem maior poder aquisitivo e situação econômica definida. Embora a constituição brasileira impeça discriminações formais, há uma certa disparidade entre salários.

Quadro 17 – Total de financiados – de acordo com o sexo

<b>Sexo</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Homens	3486	58,19%
Mulheres	1875	31,30%
Pessoa Jurídica	630	10,51%
TOTAL	5991	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 18 – Inadimplentes - de acordo com o sexo

<b>Sexo</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Homens	194	62,58%
Mulheres	88	28,39%
Pessoa Jurídica	28	9,03%
TOTAL	310	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 19 - -- Inadimplentes em relação ao total financiado – de acordo com o sexo

<b>Sexo</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Homens	194	5,56%
Mulheres	88	4,70%
Pessoa Jurídica	28	4,44%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 20 – Adimplentes – de acordo com o sexo

<b>Sexo</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Homens	3292	57,95%
Mulheres	1787	31,45%
Pessoa Jurídica	602	10,60%
TOTAL	5681	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

No que se refere ao sexo do cliente, é necessário ressaltar que, também foram consideradas as pessoas jurídicas como parte do sexo para que todos os 5991 clientes pudessem fazer parte total desta pesquisa. Dentro deste critério, verificou-se que grande parte dos financiamentos; foram concedidos às pessoas do sexo masculino. Entretanto, observa-se também que uma porcentagem muito grande de clientes do sexo feminino vem adquirindo crédito.

#### 4.6 FORMA DE PAGAMENTO

Para o Banco X, a forma de pagamento está diretamente ligada as concessões de crédito, pois este critério pode fazer diferença na análise de risco por parte do Banco.

Quadro 21 – Total de financiados – por forma de pagamento

Forma de Pagamento	Contrato	Percentual
Carnê	1565	26,12%
Cheques pré-datados	4426	73,88%
TOTAL	5991	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 22 – Inadimplentes – por forma de pagamento

Forma de Pagamento	Contrato	Percentual
Carnê	141	45,49%
Cheques pré-datados	169	54,51%
TOTAL	310	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 23 - – Inadimplentes em relação ao total financiado – por forma de pagamento

Forma de Pagamento	Contrato	Percentual
Carnê	141	9,00%
Cheques pré – datados	169	3,81%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Quadro 24 – Adimplentes – por forma de pagamento

<b>Forma de Pagamento</b>	<b>Contrato</b>	<b>Percentual</b>
Carnê	1424	25,06%
Cheques pré-datados	4257	74,94%
TOTAL	5681	100%

**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

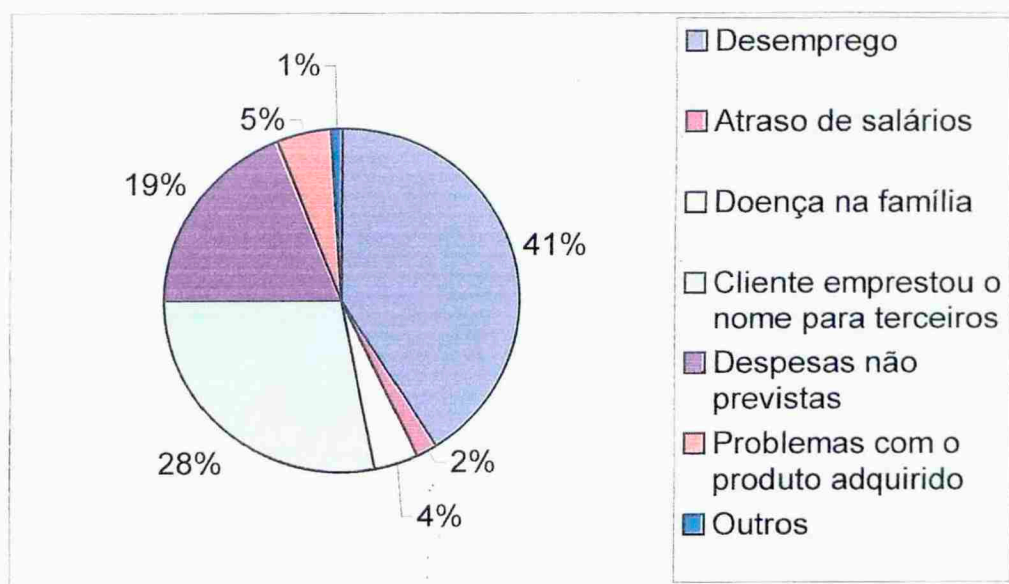
Os indivíduos que adquiriram crédito por intermédio do carnê são objeto de bastante preocupação para o Banco X, pois proporcionalmente, estes por qualquer motivo, deixaram de pagar suas dívidas se comparados com os consumidores que adquiriram financiamentos através da forma de pagamento via cheques pré-datados.

Esta preocupação é tão visível, que o Banco X passou a conceder seus créditos somente através de cheques pré-datados. Existindo apenas liberações de crédito via carnê com uma análise apurada do cliente.

#### **4.7 PRINCIPAIS CAUSAS DA INADIMPLÊNCIA**

Verificou-se que alguns fatores foram determinantes para que dentro dos 5991 créditos concedidos, 310 casos se revertissem em clientes inadimplentes no segmento de informática. Estes fatores serão identificados nesta pesquisa através do quadro abaixo.

Quadro 25 - Fatores causadores da inadimplência



**Fonte: dados coletados e elaborados pela autora**

Neste quadro é preciso deixar claro que existe ainda a porcentagem que faz parte dos contratos que se tornaram inadimplentes por erro no momento da concessão do crédito. Esta porcentagem não foi apresentada isoladamente, pois a instituição acredita ser informação confidencial. Assim, estes números foram agrupados nos motivos acima apresentados, para melhor visualização dos principais motivos que levaram o cliente a tornar-se inadimplente.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa é resultado de um estudo que levou a observação de resultados importantes para esta instituição. Este estudo visa relacionar que a cada período é importante reciclar o seu método de concessão de crédito, revendo os conceitos de risco e visando minimizar a inadimplência.

Para a obtenção deste estudo, a utilização da metodologia aplicada foi importante, em conjunto com os resultados obtidos de todo o referencial bibliográfico.

Assim, foi possível concluir que quando se avalia risco em qualquer instituição financeira é preciso que se entenda bem a relação existente entre spread, taxa de juros, inadimplência, concessão de crédito, entre outros, para que cada organização possa construir uma boa política de liberação de crédito, buscando constantemente minimizar seus riscos e aumentar seus lucros. É necessário que se diga que a avaliação do risco é de grande importância para a sobrevivência da empresa no mercado, pois somente através desta avaliação será possível diminuir o número de inadimplentes.

Portanto, após ter-se obtido o perfil do cliente inadimplente, algumas mudanças serão necessárias na hora da concessão de crédito. Algumas observações são importantes. Quanto maior o valor do financiamento acredita-se que melhor é para a instituição, mas deve-se levar em consideração que o maior número de inadimplência está entre estes valores.

Verifica-se que prazo de financiamento muito longo aumenta a probabilidade da inadimplência. Portanto, é necessário existir uma política de concessão de crédito mais rigorosa nestes prazos. Isto facilitaria a liberação de novos créditos reduzindo seus inadimplentes e concedendo financiamentos cada vez mais saudáveis.

O valor do comprometimento de renda considerado bom para o Banco X é de 30%,

mas seria interessante rever esta informação, pois é nela que se concentra o maior número de inadimplente.

Relacionar os motivos de inadimplência é importante, pois é através de sua análise que se pode verificar a existência de algum erro na hora da concessão do crédito.

Neste estudo verifica-se que a maior incidência de inadimplência foi o desemprego, mas não podemos deixar de considerar importante os casos considerados erro na hora da aprovação do crédito. Aqui, pode-se perceber que se a avaliação de cada crédito não for bem consistente, o cliente no futuro poderá se tornar inadimplente. Esta afirmação só é possível ser feita devido aos estudos realizados neste trabalho. Em contato com números não divulgados abertamente pela instituição, percebeu-se que devido a não confirmação de alguns dados dos clientes no momento da concessão do crédito, o Banco emprestou dinheiro para pessoas que não tinham condições de assumir o compromisso do financiamento. Assim, a concessão do crédito está diretamente relacionada com a inadimplência. Quanto melhor for a análise de crédito menor será o risco do cliente se tornar inadimplente durante o período de seu financiamento.

Sugere-se que o Banco X esteja constantemente avaliando seus conceitos e reestruturando sua política de análise de crédito. Outro aspecto importante é capacitar cada vez mais seu quadro de analistas de crédito, concedendo cursos e apresentando dados que possam mostrar onde está o maior índice de inadimplência evitando assim, a reincidência de erros em concessões futuras. É importante levar em consideração a experiência dos analistas.

Portanto, cada instituição deve estar diariamente avaliando seus meios e técnicas utilizadas para a concessão de crédito, visto que o mercado sofre alterações diárias, sejam elas econômicas, políticas ou até mesmo sociais. É através destes estudos constantes que as empresas/bancos minimizarão a quantidade de clientes ou contratos que se tornam



inadimplentes.

Para que os clientes que efetuam seus pagamentos em dia, não sejam prejudicados e que o Banco X não perca lugar no mercado, é preciso que sejam tomadas decisões acertadas, rejeitando sempre que possível os clientes que não satisfazem os critérios básicos da aprovação de crédito. Isso porque mesmo com custos operacionais baixos, as perdas de crédito superiores pelo perfil de rentabilidade do produto, significam prejuízo ou até mesmo, exclusão do Banco frente ao seu mercado de atuação.

Desta forma, sugere-se a necessidade de pequenos ajustes em seus programas ou modelos para análise de crédito. Constantemente deve-se avaliar o processo de concessão de crédito, visando adaptar novas técnicas àquelas já existentes, atendendo cada vez melhor às necessidades da instituição.

## 6. BIBLIOGRAFIA

BRITO, Ney Roberto Ottoni de. Mercado de capitais e a estrutura empresarial brasileira. Rio de Janeiro: Guanabara, 1981.

DAMADORAN, Aswath. Avaliação de investimentos: ferramentas e técnicas para a determinação do valor de qualquer ativo. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1997.

EDWARDS, Burt. Credit Management Handbook. 4ª ed. 1997.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

GITMAN, Lawrence J. Princípios da administração financeira. São Paulo: Hbra, 1984.

GOODE, Willian J., HATT, Paul K. Métodos em Pesquisa Social. 7ª ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1979.

HOEPERS, Sigisfredo. Inversão de valores faz do credor o grande vilão. In: Emprego e Renda. Florianópolis: CNDL, ano XXXV, set. 98.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1985

LEITE, Hélio de Paula. Introdução à administração financeira. São Paulo: Atlas, 1982.

LUCA, Déa de. Seletividade reduz retorno dos bancos. Gazeta Mercantil. 12 mar. 1998.

OLIVEIRA, Adilson de. Financiamento do setor elétrico brasileiro. São Paulo: Atlas, 1990.

RMA and Oliver. Serasa. Florianópolis. p. 10, jan. 1990.

SALOMON, Délcio Vieira. Como fazer uma monografia. Belo Horizonte: Interlivros, 1978

SANTI FILHO, Armando de. Avaliação de riscos de crédito: para gerentes de operações. São Paulo: Atlas, 1997.

SCHNEIER, Robert, MICCOLIS, Jerry. Gerenciamento holístico do risco. HSM MANAGEMENT. N. 10, p. 124-130, set-out, 1998.

SECURATO, José Roberto. Decisões financeiras em condições de risco. São Paulo: Atlas, 1996.

SICSÚ, Abraham L. Modelos estatísticos para gerenciar riscos. Gazeta Mercantil, 12 mar. 1998.

SOLOMON, Ezra, PRINGLE, John J. Introdução à administração financeira. São Paulo: Atlas, 1981.